



SALA JUNIOR

**Manual de Procedimentos Operativos
BRA-TRA-SJR-00**

CINÉPOLIS

Revisão 00: 18 de julho de 2018

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é fornecida como fonte de informação para o funcionamento dos processos administrativos, operacionais e de suporte da Cinépolis (incluindo qualquer uma das suas empresas afiliadas e ou subsidiárias ou aquelas que de tempos em tempos fazem parte do Grupo Cinépolis). Portanto, a publicação, divulgação e uso de seu conteúdo por qualquer meio, para fim próprio ou terceiros não são autorizados sem o consentimento expresso por escrito da Cinépolis.

Descrição de Negócio

Descrição de negócio

A Sala Junior é um espaço pensado especialmente para crianças onde poderão experimentar uma nova e mais divertida forma de ir ao cinema. Este tipo de sala conta com um projeto completamente novo e atrativo, para que as crianças e suas famílias disfrutem das instalações a partir do momento que entrem na sala.



As crianças só poderão adentrar na sala, desde que estejam acompanhadas de seus pais ou um adulto responsável durante todo o seu tempo de permanência na sala.



Nota: Não poderão entrar na sala adultos desacompanhados de uma criança.

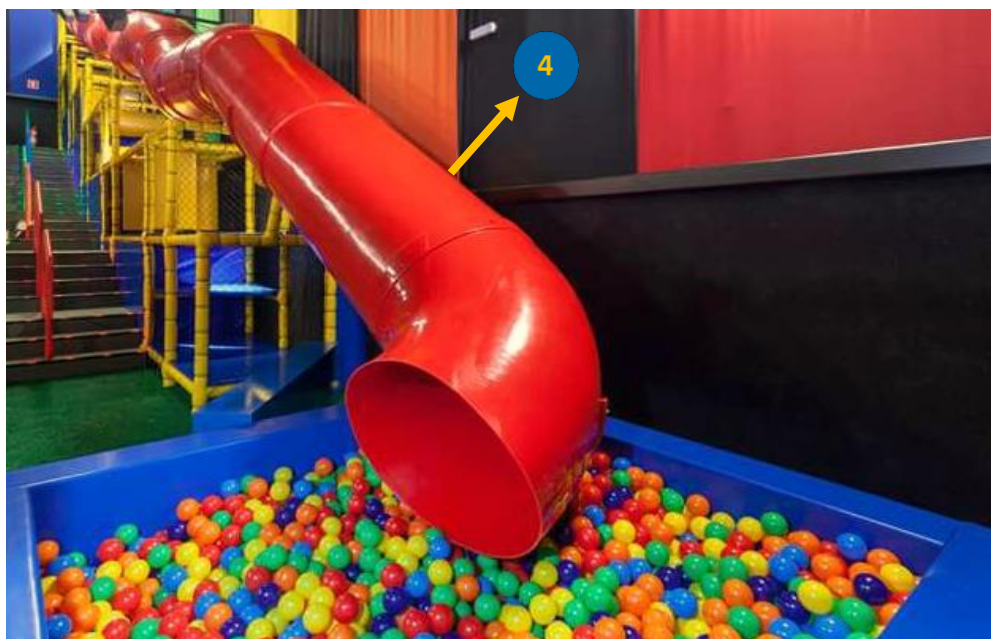
Infraestructura

A sala se encontra adaptada conforme abaixo, porém o desenho e a distribuição dos brinquedos podem variar de conjunto para conjunto:

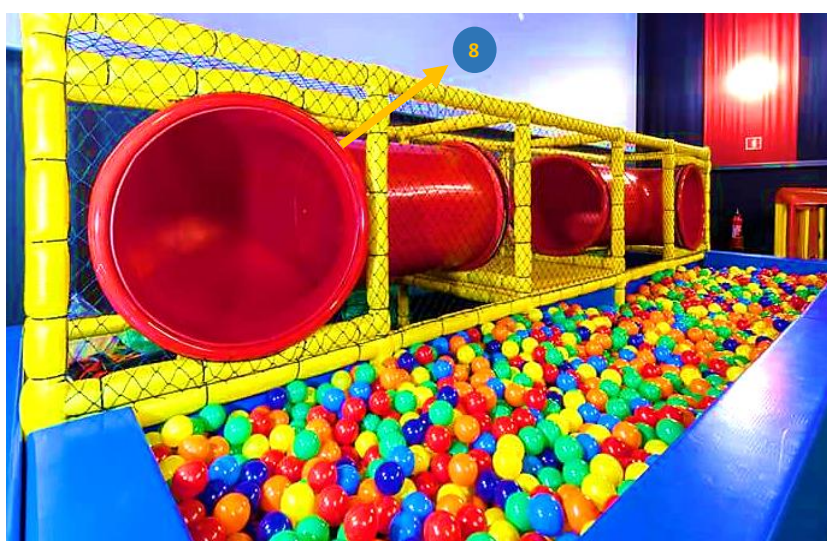
A- Poltronas:



B- Tobogã:



C- Playground:



1 Poltronas tradicionais

2 Puffs duplos

3 Poltrona espreguiçadeira

4 Toboçã

5 Jogo da memória

6 Gangorra

7 Dados coloridos

8 Túnel / Piscina de bolinhas

NOTA: O modelo de disposição dos brinquedos (pode ou não ser implementado desta forma).

Sinalizadores e Material de Comunicação

A Sala Junior contará com os elementos de publicidade, que são obrigatórios para todos os conjuntos e terão que estar situados nas áreas indicadas:

PONTO DE VENDA	ENTRADA DA SALA	LOBBY
 <p>Mapa da sala com os diferentes tipos de poltronas.</p>	 <p>Regulamento de uso da Sala Junior.</p>	 <p>Adesivos para piso do Lobby.</p>
DENTRO DA SALA		
 <p>“Regulamento do tobogã”.</p>	 <p>“Reguinha de estatura”.</p>	 <p>Letreiro “Estaciona aqui seu carrinho”.</p>
 <p>Letreiro “Deixe aqui seus sapatos”.</p>	 <p>Letreiros de avisos gerais.</p>	

Programação

1.1 Conteúdo / Classificação indicativa

O conteúdo a exibir na Sala Junior deve ter as seguintes características:

- Filmes de classificação Livre
- Filmes de classificação para menores de 10 e 12 anos.
- Áudio em português (dublado) preferencialmente, do contrário exibir filmes legendados.
- Gêneros de filmes a serem exibidos: desenhos animados, comédia, fantasia, aventura, super-heróis e documentários infantis.

Nota: Para os filmes com a classificação entre 10 a 12 anos, embora não seja tão comum, mas poderão ser exibidos. Exemplo: (Tartarugas Ninja).

1.2 Intervalos

Intervalo para brincadeiras (pré sessão): O critério adotado para brincadeiras da pré sessão, será de 15 minutos antes do início dos trailers.

Intervalo para brincadeiras (meio do filme): A sessão da Sala Junior terá um intervalo de 15 minutos no meio do filme voltado a brincadeiras.

Intervalo entre sessões (Limpeza): O critério adotado para o tempo de limpeza entre sessões será entre 15 a 30 minutos.

Nota: Os brinquedos não poderão ser utilizados durante a projeção e após o término do filme.

Técnica de Venda

1.1 Script de Saudação / Despedida



Abordar o cliente dizendo “Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis”, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo. Seguir as etapas posteriores de acordo com o **Guia Rápido Técnica de Venda Bilheteria**.

1.2 Venda

1. A Sala Junior é uma sala voltada ao público infantil entre 1 a 10 anos desde que esteja acompanhado dos pais ou um adulto responsável.

Observação: O explicativo acima deve ser dito pelo Cinepolito no ato da venda.

2. O Cinepolito deve selecionar o filme e horário escolhido pelo cliente:

Ingressos (Ter 21 Nov 17)							
	03 As Aventuras de Ozzy 2.35 2D 3D 04:45p - 06:25p 128,0/2 0%	>>	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	
	05 DUAS DE MIM 2D NAC 2.35 2D 3D 07:40p - 09:10p 128,0/2 0%	>>	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	▲
	05 EMOJI DUB 2.35 2D 3D 12:15a - 01:51a 128,0/2 0%	>>	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	◀
	06 JOAO - O MAESTRO 2.35 2D 3D 05:25p - 07:32p 128,0/2 0%	>>	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	Hoje

IMPORTANTE: Caso o cliente solicite a compra do ingresso após o início das brincadeiras, o Cinepolito deve dizer “ Sr (a), estamos encerrando o primeiro tempo das brincadeiras, pois o filme já vai começar. Posso seguir com a reserva dos assentos? ”.

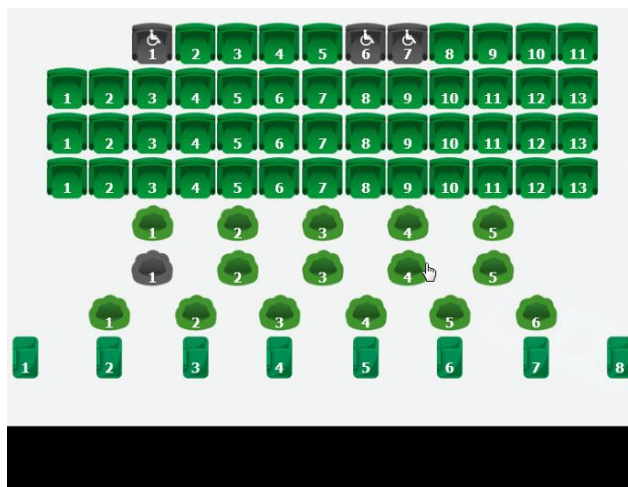
3. Mostrar o mapa da sala para o cliente identificar o tipo de poltrona que ele deseja:

- Poltronas tradicionais.
- Poltronas espreguiçadeiras.
- Puffs duplos.



NOTA: A distribuição de assentos pode variar de um conjunto para outro.

4. Em seguida, dizer ao cliente: “A tela encontra-se na parte inferior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”.



IMPORTANTE: Os assentos puffs, só poderão ser vendidos em pares, respeitando o critério 1 e 2.

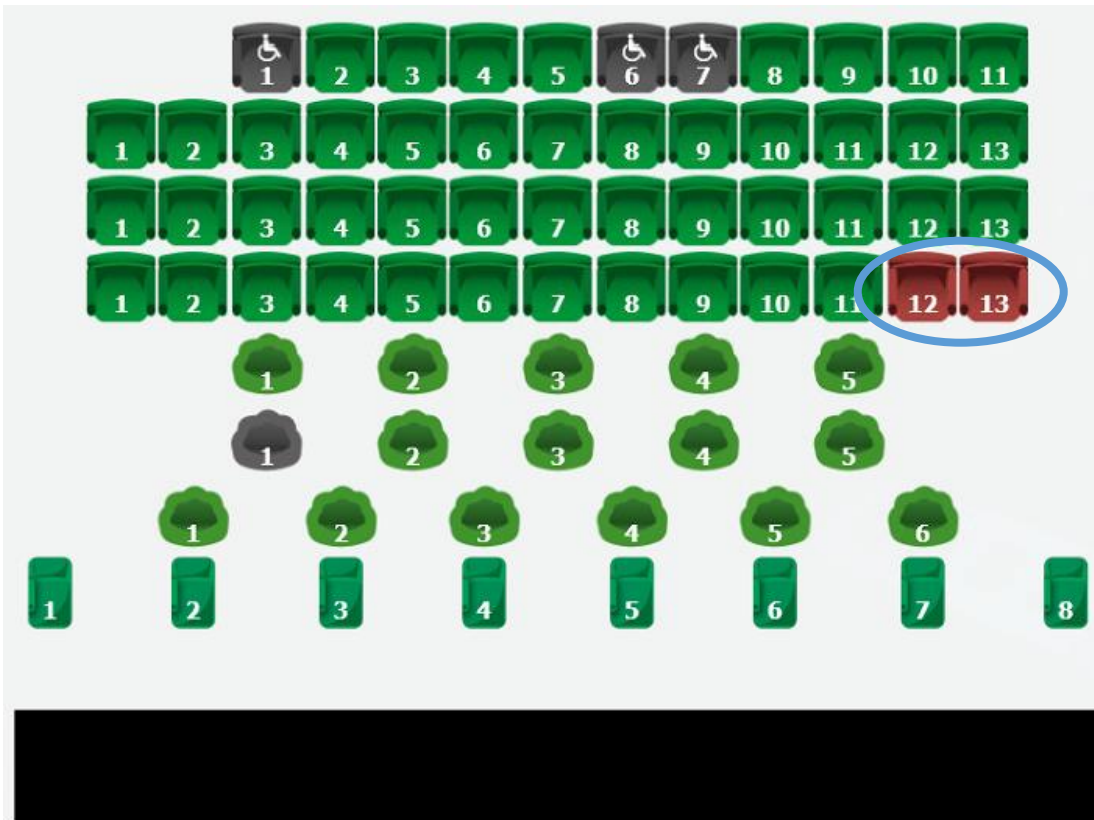
Critério 1: Adulto + uma criança = Assento puff pagando meia.

Critério 2: Dois adultos + uma criança = Dois assentos puff's, um paga meia e outro inteira.

NOTA: Adulto não acompanhamento de criança, não poderá realizar a compra do ingresso para Sala Junior.

5. Caso o cliente questione sobre a diferença de valores, explicar que cada fileira possui acomodações diferenciadas.

6. Selecionar a poltrona de acordo com o pedido do cliente.



7. Para cadeirantes, selecionar a vaga exclusiva para deficientes físicos, conforme imagem abaixo:



8. Escolher a opção de pagamento do cliente, Rápido Técnicas de Venda):

conforme procedimento descrito no Guia

DINHEIRO
DEBITO
CREDITO
VCHPAGMTO

9. Entregar ao cliente o termo de condições de uso da Sala Junior, pedir que leia atentamente e assinie.



TERMO DE USO DA SALA JUNIOR

EU, _____, identidade (ND)
nº _____, residência _____
autocarro meu (minha)
filho (a) _____ de _____ anos, acessar
a Sala Junior cujo filme _____ será exibido na sala _____
no dia ____/____/____.

Abaixo, informações importantes que devem ser respeitadas e praticadas:

- As crianças deverão estar acompanhadas pelos pais e/ou responsáveis durante toda a sua permanência na Sala Jr. (Qualquer ocorrência envolvendo as crianças serão de inteira responsabilidade dos pais e/ou responsáveis;
- Em caso de qualquer necessidade de saída dos pais da Sala Jr., (ex: idas ao banheiro ou ~~popoocococa~~ a etc.), os pais devem levar consigo as crianças;
- A utilização do tobogã somente será permitida a crianças com altura ~~80cm~~ 1,10 m e 1,30m por razões de segurança;
- A Sala Jr. somente será utilizada por crianças com idade entre 1 e 10 anos de idade, observadas as demais regras;
- Os brinquedos da Sala Jr. deverão ser utilizados por crianças e durante os períodos de 10 a 15 minutos anteriores ao início do trailer e durante o intervalo da sessão, de 15 minutos;
- As crianças não podem utilizar-se da área de brinquedos calçadas, portando acessórios, alimentos e/ou bebidas;
- Por medidas de segurança as crianças não podem correr dentro da Sala Jr.
- A Sala Jr. conta com câmeras de monitoramento;
- As crianças deverão seguir as instruções dos funcionários como também respeitar os sinalizadores e material de comunicação (dentro da respectiva sala).

declaro estar ciente do conteúdo descrito no documento.

Cidade/UF e casa: _____

Assinatura: _____

10. Circular no(s) ingresso(s) com o marca texto (na ausência dele, utilizar a caneta), a sala, a fileira e a poltrona e, em seguida, dizer: “Seus xxx (número de ingressos). Para o(s) (filme(s) às xx:xx horas. Seus lugares aparecem nos ingressos. Seguir as etapas posteriores de acordo com o **Guia Rápido Técnica de Venda Bilheteria**.

Nota: Após o cliente assinar o termo de condições de uso da Sala Junior, arquivar na pasta da bilheteria por 1 ano.

Operação da Sala

1.1 Liberação da Sala Junior

Cumprimentar o cliente dizendo: “Bom dia, tarde ou noite”. Bem-Vindo a Cinépolis. Seguir as etapas posteriores de acordo com o **Guia Rápido Controle de Salas**.

Nota: O responsável por liberar a entrada do cliente na Sala Junior deve ser o Cinepolito do pódio.

1.2 Entrada de clientes na sala / Acesso aos brinquedos

1. O Cinepolito responsável pela Sala Junior já deve estar localizado dentro da sala para monitorar e instruir as crianças antes de liberar a sala.
2. O responsável pela sala deve abrir a porta do *plaugroud* para permitir o acesso das crianças aos brinquedos dizendo: “Bom dia, tarde ou noite” as crianças.



3. Orientar as crianças a tirarem os sapatos antes de subir ou acessar os brinquedos.



Nota: Recomenda-se o uso das meias durante o uso dos brinquedos.

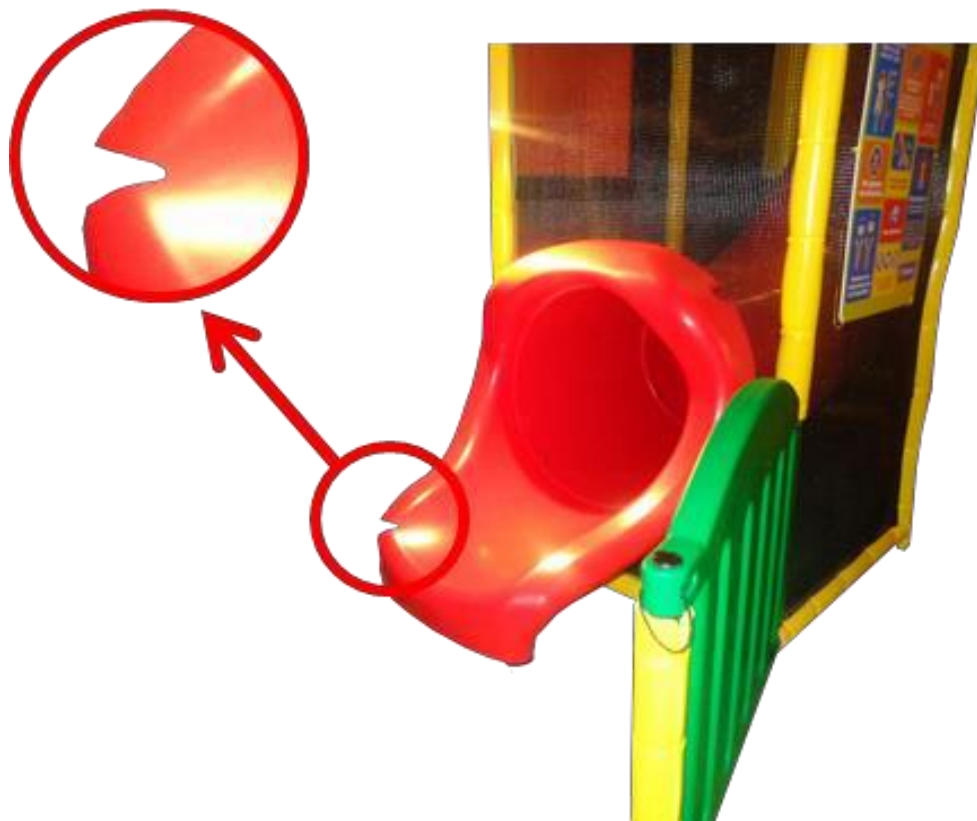
Nota: Monitorar as crianças de acordo com a idade, já que o tamanho e proporções de cada área vão de acordo com a idade das crianças.

4. Caso alguma criança esteja usando objetos pontudos tais como: (óculos, bonés, tiaras, bolsas e etc.) pedir para que deixem em sua poltrona. Assim como os alimentos e bebidas.



Nota: Orientar as crianças a não correrem dentro da sala e nem se empurrarem.

5. Se durante o período de brincadeiras e/ou após o intervalo o Cinepolito detectar alguma parte quebrada, solta, trincada ou se desprendendo, ele deve interditar o brinquedo de imediato colocando uma placa de manutenção no brinquedo e pedir ao Encarregado de Manutenção averiguar o problema.



1.3 Uso do Tobogã

- O Cinepolito que atuar na área do tobogã na parte inferior, deve conferir o tamanho das crianças com a régua de estatura e /ou questionar a idade das crianças para ter o acesso ao tobogã.



- Crianças com altura inferior a 1.00 m, e com idade menor de 6 anos dizer: “Desculpe, mas você ainda não tem altura suficiente para utilizar o tobogã, recomendamos que acesse a área indicada para crianças de 1 - 5 anos”.
- Criança com altura superior a 1.30m, e maiores de 10 anos dizer: “Desculpa, mas você ultrapassou a altura permitida de acesso aos brinquedos da Sala Junior”.

Nota: As crianças devem subir ao tobogã de dois em dois, seguindo a orientação do Cinepolito responsável.



-
3. O Cinepolito que atuar na área superior do tobogã deve orientar as crianças: “Para escorregar, deite de barriga para cima e com os pés para frente”.



A- Cinepolito na parte superior do tobogã:

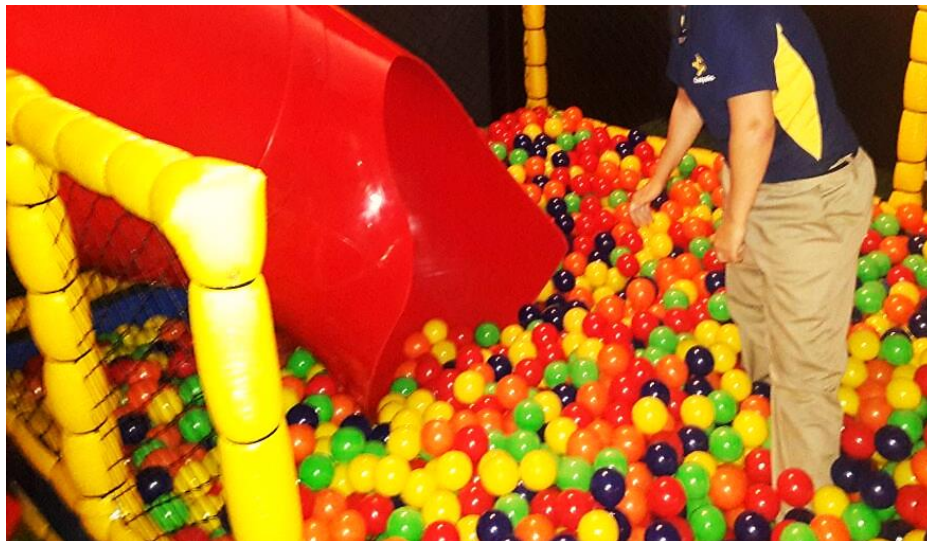


B- Caso a criança desista da descida, o Cinepolito da parte superior do tobogã deve usar a porta de evacuação para liberá-la:



-
4. O Cinepolito situado na área de saída do tobogã, deve dar o apoio após a descida de cada criança, controlando cada descida para não haver colisão.

A- Cinepolito na parte inferior do tobogã:



Nota: O Cinepolito de segurança deve se comunicar com o Cinepolito que orienta a descida na parte superior do tobogã.

1.4 Uso do Playgroud

1. O Cinepolito que atuar na área do *playgroud*, deve conferir a tamanho das crianças com a régua de estatura e /ou questionar a idade das crianças para ter o acesso aos brinquedos, monitorando constantemente a área de recreação.



Nota: Nos brinquedos destinados a crianças menores de 4 anos de idade, é necessária a vigilância constante dos pais, seguindo as instruções do Cinepolito responsável pela a área da recreação (*playground*).

1.5 Primeiros Socorros

Quando ocorrer de uma criança apresentar um ferimento, torção ou qualquer problema aparente grave, o Cinepolito responsável pela segurança da sala deve acionar um Supervisor e/ou Gerente, para contatar o mais breve possível o Corpo de Bombeiros do shopping.

A caixa de Primeiros Socorros ela servirá apenas para ferimentos leves:

- Soro fisiológico a 0,9% para limpeza de ferimentos;
- Gaze esterilizada em pacotes para curativos e limpeza de ferimentos;
- Tesoura com ponta arredondada;
- *Band-aid*;
- Esparadrapo comum;
- Pomada para queimadura (antes de aplicar a pomada verificar se possui algum tipo de alergia);
- 1 par de luvas cirúrgicas nº7 (para mulheres) e 1 par nº8 (para homens);
- 2 ataduras de crepom (15cm);

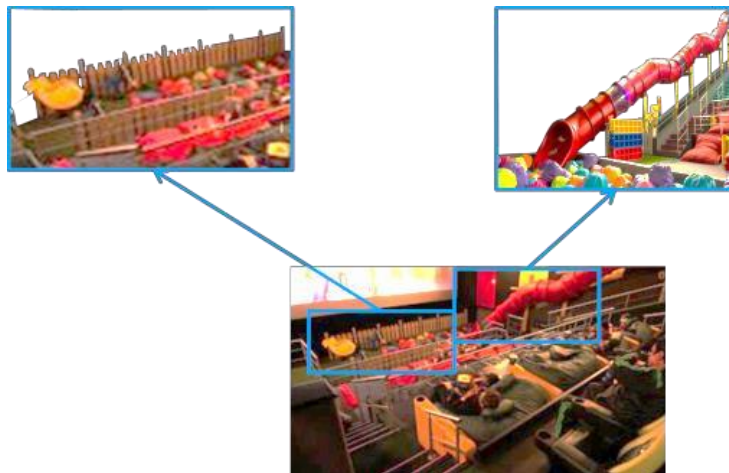


IMPORTANTE: Este material deve ser guardado na Sala Junior, de fácil acesso aos Cinepolitos de segurança. Deve utilizar os materiais citados acima apenas em casos em que aparentar problema leve.

IMPORTANTE: A prescrição de medicamentos é de responsabilidade exclusiva do profissional médico e ninguém, exceto médico, deverá prescrever medicamentos.

1.6 Término das Brincadeiras

1. Após o término das brincadeiras, o Cinepolito de segurança deve inspecionar toda a área de recreação para garantir que não há crianças na área de brinquedos (playground) e nem no tobogã. Se houver dizer: “Por favor, volte ao seu lugar, pois o filme já vai começar”.



Nota: Durante a inspeção, o Cinepolito deve organizar a sala caso necessário, deixando os brinquedos no devido lugar de acordo com as instruções da página 26 e 27.

-
2. Após garantir a organização dos brinquedos e a desocupação, o Cinepolito deve fechar a porta de acesso ao *playground*.



Importante: É necessário que haja o acompanhamento de pelo menos um Cinepolito de segurança durante toda a exibição do filme. Podendo impedir possíveis acessos de crianças durante o filme.

Fim da Sessão

Desocupação da Sala Junior

1. Orientar as crianças a pegar seus pertences (sapatos, mochila, tiara e etc.) deixados na sapateira.
2. Despedir-se do cliente dizendo: Obrigado (a) fazendo contato visual com o cliente e sorrindo conforme **Guia Rápido Processo Controle de Salas**.
3. O Cinepolito de segurança deve assegurar toda a desocupação da sala, conferindo todos os pontos da área do playground e tobogã para que não haja criança.
4. O Cinepolito deve garantir toda a organização das áreas recreativas:
 - A- Verificar se as bolinhas da piscina encontram-se bem acomodadas. Caso contrário, acomodá-las para igualá-las e não sobrepor mais um lado do que o outro.



- B- Verificar se há bolinhas do túnel da piscina de bolinhas. Se houver, retirá-las:



C- Verificar se os brinquedos do *playground* encontram-se no lugar devido:



D- Concentrar uma maior quantidade de bolinhas saída do tobogã:



NOTA: Para diminuir o impacto na descida das crianças.

-
5. Caso haja algum pertence deixado pelo cliente entre os brinquedos, seguir as instruções conforme **Guia rápido atendimento ao cliente**.

 6. Fechar a porta de acesso ao playground.



7. Auxiliar a equipe de atendimento com a limpeza soft de acordo com o **Guia de Limpeza Sala Junior (Limpeza salas entre sessões)** para a liberação da próxima sessão.